



หลักสูตร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล :

ทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการดูแลและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในหลากหลายองค์กรจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารงาน ,กระบวนการทำงาน, การติดต่องาน, การประสานงาน, ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ

หลักสูตร “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” จะช่วยพัฒนาวิธีการสื่อสารการทำงานให้กับพนักงาน พร้อมเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดช่องว่าง หรือข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน ที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการอบรมผ่านเกมส์การบริหารสลับการบรรยาย (*Management Game and Short Lecture*) ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง มีส่วนร่วม (*Participative Technique*) กล้าแสดงออกและได้ตอบปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับการแสดงความคิดเห็นตลอดการอบรม

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเรียนรู้วิธีการและกระบวนการในการสื่อสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานระหว่าง บุคคล หน่วยงาน และองค์กร
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี

หัวข้อการอบรม :

1. เรียนรู้ปัญหาการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานในยุคแบบ Hybrid
2. เรียนรู้ทักษะการสื่อสารด้วยการฟังเชิงรุก
3. เรียนรู้ทักษะการสนทนาเชิงบวกเพื่อการสื่อสารให้ได้ใจคน
4. เรียนรู้การประสานงานด้วยการจับตูก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน
5. เรียนรู้เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เพื่อการสื่อสารในเชิงบวก
6. เรียนรู้พฤติกรรมคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร
7. ถามตอบ และสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง



กลุ่มเป้าหมาย

ระดับพนักงาน

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 70 %
2. กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 20%
3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ 10%

ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการสื่อสารการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกและแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการสื่อสารสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อคนรอบข้างในทุก ๆ วัน
4. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในความแตกต่างของคนในองค์กรเพื่อการปรับตัวเข้าหากัน

กำหนดการการฝึกอบรม

เวลา 09.00-16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 -10.30 น.	ภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร	<p>1.เรียนรู้ปัญหาการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานในยุคแบบ Hybrid</p> <p>เราอยากเห็นองค์กรมีบรรยากาศแบบไหนในการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> -เรียนรู้แนวคิดการสื่อสารที่ขัดแย้ง กับ การสื่อสารที่มีความสุข -ศึกษาการสื่อสารที่เกิดความขัดแย้งในรายการ มาสเตอร์เซฟ <p>Work Shop ค้นหาปัญหาของการสื่อสารพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ผู้เข้าอบรมนำเสนอ -วิทยากรสรุปประเด็นปัญหา 5 ข้อและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน -องค์ประกอบของการสื่อสาร -กระบวนการในการติดต่อสื่อสารกัน ประเภทของการสื่อสาร -การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) -การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม การสื่อสารด้วยวาจา : การสนทนาผ่านการพูดคุย/การโทรศัพท์ , การประชุม ฯลฯ 	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.30 น.	การฟังเชิงรุก	<p>2.เรียนรู้ทักษะการสื่อสารด้วยการฟังเชิงรุก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจและการฟังอย่างเข้าใจ <p>Work Shop ฝึกการฟังซึ่งกันและกันโดยการจับคู่กันในกลุ่มและตกลงกันว่าใครจะเป็น A หรือ B</p> <p>ให้ A เริ่มต้นก่อนในเล่าเรื่องที่ประทับใจในเวลา 5 นาที</p> <p>ให้ B เล่าเรื่องที่ท้าทายตัวเองในเวลา 5 นาที</p> <p>และให้แต่ละกลุ่มสรุปแนวคิดการฟังกลุ่มละ 3 ข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ - วิทยากรสรุป 	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>Work Shop</p> <p>นำเสนอ</p>

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
11.30 - 12.00 น.	การสื่อสารเชิงบวก และเชิงลบ	3.เรียนรู้ทักษะการสนทนาเชิงบวกเพื่อการสื่อสารให้ได้ใจคน - การสื่อสารเชิงบวก ต้องทำอย่างไร - การสื่อสารเชิงลบ ต้องระมัดระวังอย่างไร - ตัวอย่างการสื่อสารเชิงบวกและเชิงลบ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 - 13.45 น.	เรียนรู้การประสานงาน	4.เรียนรู้การประสานงานด้วยการจับลูกก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน คำถาม ทำไมต้องมีการประสานงาน ? - ลักษณะการประสานงานที่ไม่เข้าท่าด้วยทัศนคติของคนที่จับผิดค้นหาข้อเสียของคนอื่น - 3 ปัจจัยในการประสานงานให้ได้รับความร่วมมือ 1. รู้จักดีดถึงอารมณ์เชิงลบของตนเอง 2. จับลูกก่อนจับผิด 3. สร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่น Work Shop ค้นหาแนวคิดจับลูก 1. จับลูกต่อลูกค้า 2. จับลูกต่อองค์กร 3. จับลูกต่อหัวหน้างาน 4. จับลูกต่อเพื่อนร่วมงาน 5. จับลูกต่อผู้ใต้บังคับบัญชา - ผู้เข้าอบรมนำเสนองาน - วิทยากรสรุปแนวคิด	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดู VDO Work Shop นำเสนอ
13.45 - 14.00 น.	เรียนรู้การจัดการอารมณ์เชิงลบ	5.เรียนรู้เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เพื่อการสื่อสารในเชิงบวก - เรียนรู้แนวคิด The Zone of Regulation ซึ่งแบ่งอารมณ์ 4 Zone คือ Blue Zone , Green Zone , Yellow Zone , Red Zone	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบทดสอบ อารมณ์ 16 ข้อ
14.00 - 14.30 น.	เรียนรู้แนวคิด DISC	6.เรียนรู้พฤติกรรมคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร - ภาพรวมของพฤติกรรมคนซึ่งแบบเป็น 4 รูปแบบ คือ ทำงานเร็ว VS ทำงานช้า และ ไฟก่สงาน VS ไฟก่สคน - ทำแบบประเมินพฤติกรรม DISC	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำแบบทดสอบ
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
14.45 -15.45 น.	เรียนรู้พฤติกรรมคน	6.เรียนรู้พฤติกรรมคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร -แบ่งกลุ่มพฤติกรรมตามแบบประเมิน -ทำความเข้าใจพฤติกรรมตาม ประเภท D-I-S-C -เรียนรู้การปรับตัวเข้าหากัน -สรุปแนวความคิดนำ DISC ไปประยุกต์ในการทำงาน ฝึกปฏิบัติ 9 ท่ากระตุ้นการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ -สรุปแนวความคิดสื่อสาร	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ
15.45 -16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- สร้าง Commitment สิ่งที่จะนำไปใช้ในการเรียนรู้ - ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - แจกของรางวัล - ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม